

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN
REFERENSI UNIKA WIDYA MANDALA MADIUN**

**Studi Empiris pada kepuasan Mahasiswa Perpustakaan Unika Widya
Mandala Madiun**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Oleh:

Nama : Sony Kurniawan

NIM : 51411034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2014

Skripsi berjudul

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN REFERENSI UNIKA WIDYA
MANDALA MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

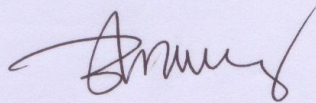
Sony Kurniawan (NIM):51411034

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas
Katholik Widya Mandala Madiun guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 22 Januari 2014

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Veronika Agustini.S.S.E.,Msi

Pembimbing II



Dra.Dyah Kurniawati,M.Si.

Dekan

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya
Mandala Madiun



Sri Rustyaningsih,S.E.,M.Si.,AK

Ketua

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun



Veronika Agustini S.,S.E.,M.Si

Skripsi berjudul

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
MENGUNAKAN PERPUSTAKAAN REFERENSI UNIKA WIDYA MANDALA MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Sony Kurniawan (NIM:51411034)

Telah dipertahankan didepan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

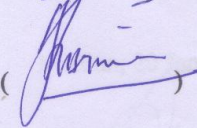
Madiun, 20 Januari 2014

Tim penguji Sripsi:

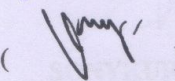
1. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.
Ketua

()

2. Ignatius Sony Kurniawan ,S.E.,M.Sc
Anggota

()

3. Vivi Ariyani,S.E.,M.Sc

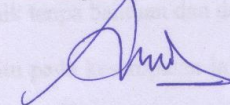
()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Unika Widya Mandala Madiun.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian atau tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Madiun, 20 Januari 2014



SONYKURNIAWAN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun.

Penulis menyadari masih terbatasnya ilmu yang penulis peroleh, sehingga dalam penyusunan skripsi masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik dalam bentuk penulisan, pembahasan maupun penyajian materi. Oleh karena itu, untuk kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan dan akan menerima dengan senang hati atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya.
2. Ibu Veronika Agustini, S.M., S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Veronika Agustini, S.M., S.E., M.Si, selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Widya Mandala Madiun.
4. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan kuliah pada penulis sehingga menjadi bekal dalam penyusunan skripsi ini di perpustakaan Unika Widya Mandala Ma Orang

yaitu mama,dan papa, terima kasih karena selalu member yang terbaik untuk saya
sekali pun di waktu yang tidak baik untuk memberi semangat

6. Pegawai perpustakaan yang telah membantu penulis dalam menyebarkan data responden di perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun
7. Orang tuaku yaitu7 mama dan papa, terimakasih karena selalu member yang terbaik untuk saya sekali pun di waktu yang tidak baik untuk member semangat
8. Mas felix dan temanku prast yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Mbak Lusi Dan Mas Anton yang telah saya repoti dan atas bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Orang orang yang menyayangiku, terima kasih selama ini sudah banyak memberikan nasehat nasehat, sehingga penulis sadar akan arti hidup ini.

Akhirnya ucapan syukur kami haturkan kembali kepada-Nya dan penulis menyadari sebagai manusia biasa yang jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak, penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini sehingga bermanfaat bagi penulis, universitas, dan bagi yang membutuhkan. Amin

Madiun, 18 Januari2014

Penyusun

Sony Kurniawan

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan Laporan.....	5
BAB II. TELAAH TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Jasa.....	7
2. Kualitas Jasa	7
a. Kepuasan konsumen.....	7
b. Kerangka pemikiran Teoritis	9
3. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	13

BAB III. METODA PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber data	29
C. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
1. Variabel Penelitian.....	31
2. Definisi Operasional Variabel	31
E. Instrumen Penelitian.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
F. Teknik Analisis Data	37
1. Uji Asumsi Klasik.....	37
a. Uji Multikolinieritas	38
b. Uji Autokorelasi.....	38
c. Uji Heterokedastisitas.....	39
d. Uji Normalitas.....	40
2. Analisis Regresi Berganda	41
3. Koefisien Determinasi	42
4. Uji t	42
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Data Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Universitas Unika Widya Mandala.....	45
2. Karakteristik Responden.....	45
3. Data Jawaban Responden	47
B. Hasil Penelitian	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	47

3. Analisis Data	50
a. Uji Multikolinieritas.....	50
b. Uji Autokorelasi.....	51
c. Uji Heteroskedastisitas	52
d. Uji Normalitas	53
4. Analisis Regresi Linier Berganda	53
5. Koefisien Korelasi	58
6. Koefisien Determinasi	53
7. Uji t.....	56
C. Pembahasan	60
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	10
Gambar 4.5 Kurva Penerimaan Hipotesis 1	57
Gambar 4.6 Kurva Penerimaan Hipotesis 2	57
Gambar 4.7 Kurva Penerimaan Hipotesis 3	58
Gambar 4.8 Kurva Penerimaan Hipotesis 4	59
Gambar 4.9 Kurva Penerimaan Hipotesis 5	60
Gambar 4.10 Kurva Uji Simultan antara Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>) terhadap Kepuasan Konsumen.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Reliabilitas dan Validitas	46
Tabel 4.2 Analisis Regresi.....	46
Tabel 4.3 Uji Normalitas	47
Tabel 4.5 a Uji Validitas Dimensi.....	48
Tabel 4.5 b Uji Validitas Dimensi Reliability	48
Tabel 4.5 c Uji Validitas Dimensi Responsiveness	49
Tabel 4.5 d Uji Validitas Dimensi Assurance	49
Tabel 4.5 e Uji Validitas Dimensi Emphaty.....	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Dimensi Kepuasan Mahasiswa.....	50
Tabel 4.7 Uji Validitas Reliabilitas	51
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.9 Uji Autokorelasi	52
Uji F 4.14 ANOVA.....	62

ABSTRAKSI

Persaingan menuntut perusahaan untuk menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya. Semakin banyaknya perpustakaan baru yang bermunculan menyebabkan persaingan antar Kualitas pelayanan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Hal tersebut juga menyebabkan konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan untuk semakin selektif dalam menentukan pilihannya apalagi yang menyangkut masalah pengeluaran keuangan. Oleh karena itu, pihak pengelola dituntut untuk mampu meningkatkan kepuasan konsumen. agar dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumennya Mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun

Jumlah sampel diambil sebanyak 44, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Hasil analisis data diperoleh persamaan regresi $Y = 0,216 + 0,146 X_1 + 0,029 X_2 + 0,133 X_3 + 0,359 X_4 + 0,466 X_5$. Hasil uji t diperoleh dimensi *tangible* sebesar 1,251 *reliability* sebesar 0,306 *responsiveness* sebesar 1,056 *assurance* sebesar 2,656 *emphaty* sebesar 3,302 dengan t tabel 1,986 sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil uji F diperoleh sebesar 11,393, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *assurance* yang mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan konsumen. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen, Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu hendaknya Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun tidak hanya menjaga kecepatan kualitas pelayanan Mahasiswa tapi juga menjaga kenyamanan tempat dan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan konsumen Mahasiswa agar tidak kalah bersaing dengan Kualitas Pelayanan Perguruan tinggi Negeri.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa